Office of the Ombudsman

FIRST ANNUAL REPORT

For the period July 1, 1996, to December 31, 1996

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY
Office of the Ombudsman

Ombudsman and
Information and Privacy Commissioner

Government of Yukon
Box 2703
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C6

or

Box 31300
Whitehorse, Yukon
Y1A 5P7

Located at:

211 Main Street
Suite 200
Whitehorse, Yukon

Telephone (403) 667-8468
Toll free in Yukon 1-800-661-0408 (ext. 8468)
Facsimile (403) 667-8469
Area code after October 1, 1997: (867)

E-mail: ombudsman@yukon.net

103-04107/

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY

Office of the Ombudsman

April 1997

Speaker of the Legislative Assembly
Government of Yukon
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C6

Mr. Speaker:

I have the pleasure of presenting to you and through you to the Legislative Assembly, the first Annual Report of the Yukon Ombudsman/Information and Privacy Commissioner.

This report is submitted in accord with Section 31(1), *Ombudsman Act* and Section 47(1), *Access to Information and Protection of Privacy Act*. The report covers the activities of the Office of the Ombudsman/Information and Privacy Commissioner for the period July 1, 1996 to December 31, 1996.

Sincerely

Harley Johnson
Ombudsman

After numerous discussions over a number of years about the need for an Ombudsman, the vision of an independent investigator to review administrative actions of the Yukon Government (YTG) became a reality on July 1, 1996. A contract was signed between the Yukon and Alberta Legislative Assemblies which allowed me, as Alberta's Ombudsman, to be appointed as Yukon's first Ombudsman.

While a significant amount of time and effort was expended meeting with the public, private organizations and service clubs, members of YTG and the press, the role of the Ombudsman will require a continuing educative presence to let the public know what the Ombudsman is all about.

Primarily, the Ombudsman is an investigator of complaints people have about the administrative activities of the Yukon Government. As the Ombudsman reports to the Legislative Assembly as a whole and not through a government department, a Minister or the Cabinet, these investigations are conducted independent of the activities of government. This independence is one of the most important principles in how the Ombudsman performs this investigative role. Not only must this independence be actual, it must be perceived by all. As such, the Ombudsman is not an advocate for either but an impartial reviewer of evidence used by administrators in making decisions which affect people in their interactions with government departments, agencies, commissions and boards. If an error is found in these activities, the Ombudsman makes recommendations which in the Ombudsman's opinion, is a proper resolution to that error. If no error is found, people are assured that the actions of administrators were fully reviewed and that, while they may not like a decision made, that they were in fact treated fairly, properly and within the bounds of the law.

Some restrictions do apply to what the Ombudsman can investigate. For example, the courts, the Yukon Legislative Assembly itself, the Yukon Elections Office, lawyers acting for the government (in their legal capacity), disputes between private individuals or other governments are all outside the jurisdiction of the Ombudsman. Also, those issues that have not been through available appeals cannot be looked at by the Ombudsman until those appeals have been completed.

In addition to departments, agencies, commissions and boards (YTG) being within jurisdiction, complaints about public schools, Yukon College, hospitals and professional/ occupational associations are within the jurisdiction of the Ombudsman.

Also, and in my opinion, a very positive and unique part of the *Ombudsman Act* is that First Nations and municipal governments may refer issues to the Ombudsman for an investigation on a cost recovery basis. Seldom does one see this concept of flexibility in legislation.

A second major role for the Ombudsman is to serve as the Information and Privacy Commissioner under the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. The general role is to monitor how this Act is administered and to review, on request of the public, whether requests for information have been properly acted on or whether information contained within YTG records are properly collected, used or disclosed keeping in mind the protection of "personal" information.

In either case, whenever a person has a question, I encourage them to call or visit my office and discuss it.

During the start-up phase of the office, a very successful competition was held and Catherine Buckler was selected to be my assistant and my investigator. Ms. Buckler was formerly the Executive Director of Legal Aid. The office was indeed fortunate to have a number of very qualified candidates apply. Randi Mulder was contracted to provide receptionist/secretarial assistance on a part-time basis.

Ombudsman Act

Chapter 17, SY 1995

2 The Commissioner in Executive Council shall, on the recommendation of the Legislative Assembly made by at least two-thirds of the members of the Legislative Assembly, appoint as an officer of the Legislative Assembly an Ombudsman to exercise the powers and perform the duties set out in this Act.

31(1) The Ombudsman shall report annually on the affairs of his or her office to the Speaker of the Legislative Assembly, who shall cause the report to be laid before the Legislative Assembly as soon as possible.

TABLE OF CONTENTS

Office of the Ombudsman 1

History

The Yukon Ombudsman

What does the Ombudsman and his Office do?

What an Ombudsman can do and investigate

Who can complain?

Openness in Government 2

Administrative Fairness 2

Investigative Summaries 3

Overview

Authorities

Law Society of the Yukon

Department of Renewable Resources

Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board

Statistical Tables 4

Table 1 Complaints

Table 2 Investigations

Table 3 Complaints not investigated

This is the Office of the Ombudsman's first Annual Report. It covers the six month period from July 1, 1996 to December 31, 1996. The goal of the report is to explain the history and role of the Ombudsman, provide some information about the principles and practices of government openness and fairness, and to summarize some of the cases the Ombudsman has investigated and the recommendations he has made.

History

For as long as government has existed the issue of guaranteeing citizens fair and equitable treatment under the law has been a concern. Although various protections have been utilized over the years, the most widespread means of enabling government-citizen fairness in modern times has been that of the Ombudsman. This concept of a grievance procedure, being neither political nor legal in nature, was initially developed in Sweden. The first public sector Ombudsman (meaning spokesperson) was appointed by the Parliament of Sweden in 1809.

New Zealand was the first country of the British Commonwealth to adopt the Ombudsman concept in 1962. Canada has the distinction of being the fourth Commonwealth country (after New Zealand, Guyana and the United Kingdom) and the first North American Legislature to establish an Ombudsman's Office. Alberta's act was the first to be adopted, in 1967, and is largely based on the New Zealand legislation. To date, only Prince Edward Island and the Northwest Territories have never had a provincial or territorial Ombudsman.

The Yukon Ombudsman

An Ombudsman for the Yukon Territorial Government had been under consideration since the early 1970s. This goal came to fruition when the Yukon's own *Ombudsman Act* was proclaimed on July 1, 1996. Alberta's Ombudsman, Harley Johnson, is overseeing investigations until March 31, 1997, after which a Yukon-based Ombudsman will be appointed. The Yukon Ombudsman is appointed by Cabinet, on recommendation of the Legislative Assembly, for a renewable five year term.

In addition to its investigative role, the initiative of the office in its first year is to also have an educative role. The following information is provided to clarify the role of the Ombudsman, and to put forward the principles of government openness and administrative fairness that the Office promotes.

What does the Ombudsman and his Office do?

An Ombudsman Office is more than just a place to air complaints against the government. It is a place to seek solutions, independent explanations, investigations and recommendations.

An Ombudsman is:

- a neutral dispute solver;
- an impartial investigator in situations where individuals believe they have been unfairly treated by the territorial government or agencies;
- independent of government;
- an Officer of the Legislative Assembly.

An Ombudsman is not:

- an advocate for the complainant;
- a defender of government actions;
- a public servant.

What an Ombudsman can do and investigate

An Ombudsman can:

- advise you of what steps to take with the public body;
- refer you to an available remedy;
- have access to information otherwise unavailable through the exceptional powers of the *Ombudsman Act*;
- recommend but not order government officials to remedy wrongs.

The Ombudsman can only act if complaints fall within his jurisdiction. Jurisdictional authorities include:

- departments of the Yukon Territorial Government;
- crown corporations and independent authorities or boards;
- public schools and Yukon College;

- hospitals, local and regional health bodies;
- governing bodies of professional and occupational associations;
- municipalities and Yukon First Nation governments by their request.

The Ombudsman can not investigate:

- complaints about the courts, the Yukon Legislature, the Yukon Elections Office, or lawyers acting on behalf of the government;
- disputes between individuals;
- complaints against the federal government;
- complaints about actions which occurred prior to the *Ombudsman Act* becoming law.

Who can complain?

Any person or group of persons who still feel they have been unfairly treated after they have exhausted all available appeal processes.

OPENNESS IN THE GOVERNMENT

Government "openness" facilitates departments and agencies to act in an open, responsible and respectful manner with regard to the expectations and rights of citizens. The Office of the Ombudsman encourages public bodies to review their policy and procedures to ensure that they facilitate openness of office.

An "open" department or agency is one that:

1. facilitates citizen access to public information and services;
2. takes every effort to provide timely, accurate information that is easy to understand;
3. clearly explains to citizens any decisions affecting them;
4. allows citizens to have decisions reviewed by higher authorities or other authorities if they are dissatisfied with them;
5. consults citizens about their expectations and level of satisfaction before setting standards;
6. works cooperatively with the public to implement changes;
7. does not invoke false pretenses to justify a refusal or inaction;
8. does not make promises it cannot keep;
9. says what it will do and does what it says; and
10. freely accounts for its acts or omissions.

ADMINISTRATIVE FAIRNESS

The primary role of the Ombudsman's office is to receive and investigate complaints of administrative unfairness made by individuals or groups against the government. Administrative fairness standards are used in evaluating the decisions, actions or omissions of government organizations. These standards are used as a reference guide in conducting investigations, drawing conclusions, and making recommendations.

The concept of administrative fairness is based on the recognition of "natural justice" or "procedural fairness" which has evolved through the courts to ensure that the decisions of administrative bodies are arrived at fairly.

The following "absolute" principles are considered to be the minimum procedural protection on which persons affected by the decisions of governments are entitled to rely:

- the right to be heard;
- the right to adequate notice;
- the right to disclosure;
- the right to rebut opposing evidence and to correct prejudicial statements;
- the right to an unbiased decision-maker;
- the right to reasons for decisions.

Any administrative body interested in establishing and promoting an environment of fairness can be guided by the principles of natural justice. The Office of the Ombudsman encourages administrative bodies to consider their role in applying the principles of natural justice, and develop a standard in order to enable consistency and clarity of procedure.

Overview

Investigations occur as a result of three different sets of circumstances:

1. an oral complaint;
2. a written letter of complaint; or
3. a referral from the Legislative Assembly or any committee of the Legislative Assembly.

In many other jurisdictions an Ombudsman can investigate, on his own initiative, on an Ombudsman's "Own Motion." The Ombudsman is not able to do that under the *Yukon Ombudsman Act*.

Investigations referred by a municipality or a Yukon First Nation government, can also be undertaken by the Ombudsman subject to being able to recover the cost.

The following cases have been resolved in the first six months of operation. At the end of the calendar year there were eleven files open and working toward a resolution.

Authorities

Law Society of the Yukon

A person who had initiated a complaint with the Review Panel of the Discipline Committee of the Law Society of the Yukon complained that a decision had not been reached from a hearing which had occurred three months earlier.

An investigation was commenced on the issue of delay. The authority corrected it's error of delay by providing their written decision to the complainant a month after the investigation was opened.

Department of Renewable Resources

An individual who had applied for a position with the Department of Renewable Resources complained of not receiving a response to a request for information from the Department's Personnel Officer as to why they had not been short listed.

An investigation was opened and subsequently closed when the authority corrected its error by responding to the request with specific reasons for their decision.

Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board

A person wrote to an individual at the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board and had not received a reply.

An investigation was opened. The authority discovered that the individual had written a reply but that it had inadvertently not been sent. The error was corrected immediately and the investigation was closed.

STATISTICAL TABLES

TABLE 1 – COMPLAINTS

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total Complaints	Complaints Investigated	Complaints not Investigated *
Department			
Community and Transport Services	10	1	9
Education	4	-	4
Finance	1	-	1
Government Services	2	-	2
Health and Social Services	17	5	12
Justice	7	1	6
Whitehorse Correctional Centre	10	4	6
Public Service Commission	5	1	4
Renewable Resources	6	2	4
Tourism	3	-	3
TOTAL: Departments	65	14	51
Boards and Commissions etc.			
Yukon Housing Corporation	2	-	2
Yukon Human Rights Commission	2	-	2
Yukon Legal Services Society	1	-	1
Yukon Worker's Compensation	19	6	13
TOTAL: Boards and Commissions etc.	24	6	18
Professional and Occupational Assoc. and College			
Law Society of Yukon	1	1	-
Yukon Medical Council	1	-	1
Yukon College	1	-	1
TOTAL: Associations and College	3	1	2
COMBINED TOTAL	92	21	71

* The reasons for not investigating complaints are set out in Table 3

TABLE 2 – INVESTIGATIONS

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total Investigated	Investigation Discontinued	Corrected when Notified	Carried Forward
Department				
Community and Transport Services	1	-	-	1
Education	-	-	-	-
Finance	-	-	-	-
Government Services	-	-	-	-
Health and Social Services	5	2	-	3
Justice	1	1	-	-
Whitehorse Correctional Centre	4	1	-	3
Public Service Commission	1	1	-	-
Renewable Resources	2	-	1	1
Tourism	-	-	-	-
TOTAL: Departments	14	5	1	8
Boards and Commissions etc.				
Yukon Housing Corporation	-	-	-	-
Yukon Human Rights Commission	-	-	-	-
Yukon Legal Services Society	-	-	-	-
Yukon Worker's Compensation	6	2	1	3
TOTAL: Boards and Commissions etc.	6	2	1	3
Professional and Occupational Assoc. and College				
Law Society of Yukon	1	-	1	-
Yukon Medical Council	-	-	-	-
Yukon College	-	-	-	-
TOTAL: Associations and College	1	0	1	0
COMBINED TOTAL	**21**	**7**	**3**	**11**

STATISTICAL TABLES

TABLE 1 – COMPLAINTS

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total Complaints	Complaints Investigated	Complaints not Investigated *
Department			
Community and Transport Services	10	1	9
Education	4	-	4
Finance	1	-	1
Government Services	2	-	2
Health and Social Services	17	5	12
Justice	7	1	6
Whitehorse Correctional Centre	10	4	6
Public Service Commission	5	1	4
Renewable Resources	6	2	4
Tourism	3	-	3
TOTAL: Departments	**65**	**14**	**51**
Boards and Commissions etc.			
Yukon Housing Corporation	2	-	2
Yukon Human Rights Commission	2	-	2
Yukon Legal Services Society	1	-	1
Yukon Worker's Compensation	19	6	13
TOTAL: Boards and Commissions etc.	**24**	**6**	**18**
Professional and Occupational Assoc. and College			
Law Society of Yukon	1	1	-
Yukon Medical Council	1	-	1
Yukon College	1	-	1
TOTAL: Associations and College	**3**	**1**	**2**
COMBINED TOTAL	92	21	71

* The reasons for not investigating complaints are set out in Table 3

TABLE 2 – INVESTIGATIONS

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total Investigated	Investigation Discontinued	Corrected when Notified	Carried Forward
Department				
Community and Transport Services	1	-	-	1
Education	-	-	-	-
Finance	-	-	-	-
Government Services	-	-	-	-
Health and Social Services	5	2	-	3
Justice	1	1	-	-
Whitehorse Correctional Centre	4	1	-	3
Public Service Commission	1	1	-	-
Renewable Resources	2	-	1	1
Tourism	-	-	-	-
TOTAL: Departments	14	5	1	8
Boards and Commissions etc.				
Yukon Housing Corporation	-	-	-	-
Yukon Human Rights Commission	-	-	-	-
Yukon Legal Services Society	-	-	-	-
Yukon Worker's Compensation	6	2	1	3
TOTAL: Boards and Commissions etc.	6	2	1	3
Professional and Occupational Assoc. and College				
Law Society of Yukon	1	-	1	-
Yukon Medical Council	-	-	-	-
Yukon College	-	-	-	-
TOTAL: Associations and College	1	0	1	0
COMBINED TOTAL	21	7	3	11

TABLE 3 – COMPLAINTS NOT INVESTIGATED

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total not Investigated	* Reasons						
		A	B	C	D	E	F	G
Department								
Community and Transport Services	9	-	7	-	-	-	1	1
Education	4	-	2	-	-	-	2	-
Finance	1	-	-	-	1	-	-	-
Government Services	2	-	2	-	-	-	-	-
Health and Social Services	12	-	11	-	-	-	1	-
Justice	6	-	5	1	-	-	-	-
Whitehorse Correctional Centre	6	-	3	1	-	2	-	-
Public Service Commission	4	-	1	1	-	-	-	2
Renewable Resources	4	-	4	-	-	-	-	-
Tourism	3	-	2	-	-	-	1	-
TOTAL: Departments	**51**	**0**	**37**	**3**	**1**	**2**	**5**	**3**
Boards and Commissions etc.								
Yukon Housing Corporation	2	-	2	-	-	-	-	-
Yukon Human Rights Commission	2	-	1	-	1	-	-	-
Yukon Legal Services Society	1	-	1	-	-	-	-	-
Yukon Worker's Compensation	13	-	6	1	3	-	2	1
TOTAL: Boards and Commissions etc.	**18**	**0**	**10**	**1**	**4**	**0**	**2**	**1**
Professional and Occupational Assoc. and College								
Law Society of Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Yukon Medical Council	1	-	1	-	-	-	-	-
Yukon College	1	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL: Associations and College	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
COMBINED TOTAL	**71**	**0**	**49**	**4**	**5**	**2**	**7**	**4**

*** Reasons**

A Further inquires required
B Referred to another remedy or appeal
C Otherwise resolved
D No authority to investigate
E Declined on discretionary grounds
F Did not provide sufficient information
G Not yet assigned a recommendation

TABLE 3 – COMPLAINTS NOT INVESTIGATED

July 1, 1996 - December 31, 1996

Authority	Total not Investigated	* Reasons						
		A	B	C	D	E	F	G
Department								
Community and Transport Services	9	-	7	-	-	-	1	1
Education	4	-	2	-	-	-	2	-
Finance	1	-	-	-	1	-	-	-
Government Services	2	-	2	-	-	-	-	-
Health and Social Services	12	-	11	-	-	-	1	-
Justice	6	-	5	1	-	-	-	-
Whitehorse Correctional Centre	6	-	3	1	-	2	-	-
Public Service Commission	4	-	1	1	-	-	-	2
Renewable Resources	4	-	4	-	-	-	-	-
Tourism	3	-	2	-	-	-	1	-
TOTAL: Departments	51	0	37	3	1	2	5	3
Boards and Commissions etc.								
Yukon Housing Corporation	2	-	2	-	-	-	-	-
Yukon Human Rights Commission	2	-	1	-	1	-	-	-
Yukon Legal Services Society	1	-	1	-	-	-	-	-
Yukon Worker's Compensation	13	-	6	1	3	-	2	1
TOTAL: Boards and Commissions etc.	18	0	10	1	4	0	2	1
Professional and Occupational Assoc. and College								
Law Society of Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Yukon Medical Council	1	-	1	-	-	-	-	-
Yukon College	1	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL: Associations and College	2	0	2	0	0	0	0	0
COMBINED TOTAL	71	0	49	4	5	2	7	4

*** Reasons**

A Further inquires required
B Referred to another remedy or appeal
C Otherwise resolved
D No authority to investigate
E Declined on discretionary grounds
F Did not provide sufficient information
G Not yet assigned a recommendation

Access to Information and Protection of Privacy Act

Chapter 1, SY 1995

40(1) The Ombudsman appointed under the Ombudsman Act is also the Information and Privacy Commissioner.

47(1) The Commissioner must report annually to the Speaker of the Legislative Assembly on
(a) the work of the Commissioner's office, and
(b) any complaints and reviews of complaints to the Commissioner about the Commissioner's decisions, acts, or failures to act.

TABLE OF CONTENTS

The Information and Privacy Commissioner 7

History

Information access and protection of privacy rights in the Yukon

Mandate 7

The Access to Information and Protection of Privacy Act 8

Access rights

Privacy rights

Information retrieval

Where the Information and Privacy Commissioner fits in

Complaints

Reviews

Appeals

Reviews and Investigative Summaries 9

Overview

Public bodies

Department of Justice and Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board

Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board

Department of Education

Statistical Tables 10

Table 1 Types of Cases Opened

Table 2 Complaints

Table 3 Means of Settlement

THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

This is the Information and Privacy Commissioner's first Annual Report. It explains the history and role of the Commissioner and the office, provides some information about the principles and practices of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* (the Act), and gives some examples of the cases the Information and Privacy Commissioner has investigated and the recommendations he has made.

History

Information rights are a relatively new body of citizen rights in many countries. They commonly deal with legislated rights of access to information and rights for protection of personal information. Sweden is generally credited as the country with the oldest access rights to government records. Information access and protection of privacy legislation began to emerge in North America in the 1960s and 1970s. The first *Freedom of Information Act* was proclaimed in the United States in 1966 and the first *Privacy Act* followed in 1974.

Canada's history of legislating information rights is more recent, and in many cases, still evolving. At the federal level, information rights were first addressed in legislation during the mid 1970s. Although the 1974 *Protection of Privacy Act* is significant as the first federal statutory recognition of the right to privacy, it was not until 1983 that the much weightier and comprehensive *Access to Information Act* and *Privacy Act* were both proclaimed in force. Currently, all provinces and territories have their own information access and privacy protection provisions.

Information access and protection of privacy rights in the Yukon

The *Access to Information and Protection of Privacy Act* was proclaimed on July 1, 1996 and applies to all territorial departments, agencies, boards, commissions, and corporations. The Ombudsman appointed under the *Ombudsman Act* is also the Information and Privacy Commissioner. The Information and Privacy Commissioner, like the Ombudsman, is an independent authority responsible to the Legislative Assembly.

The *Access to Information and Protection of Privacy Act* regards the government as the caretaker, not the owner, of the information it possesses. The information, rightfully, belongs to the public. The true owner of personal information is the person to which that information pertains. The Act aims to strike a balance between the public's right to know and the individual's right to privacy as these rights relate to information held by public bodies within the Yukon Territory.

MANDATE

Section 42 of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* gives the Information and Privacy Commissioner responsibility for monitoring how the Act is administered. Some of these responsibilities include:

1. educating the public about the Act;
2. receiving comments or complaints from the public concerning the administration of the Act;
3. conducting investigations and reporting on complaints against the administering of the Act;
4. commenting on the implications for access to information or for protection of privacy of existing or proposed legislative schemes or public bodies; and
5. authorizing the collection of personal information from sources other than the individual the information is about.

ACCESS TO INFORMATION AND PROTECTION OF PRIVACY ACT

Access rights

The *Access to Information and Protection of Privacy Act* guarantees access to Yukon government records with certain exceptions. Records available to the public include files, letters, agreements, microforms and computer records dealing with all aspects of government operations.

The Act also guarantees access to personal information about one's self and gives the requester the right to ask for corrections to that information.

Certain types of records are protected and cannot be released. Exceptions to access provisions include: personal information about other people, information that could cause a person or a government body to make or lose money, information that could be a threat to public safety, information that could interfere with law enforcement, and Cabinet records for up to fifteen years.

Privacy rights

The section of the Act dealing with protection of privacy specifies how a public body may collect, use, and disclose personal information. The legislation prevents other people from seeing personal information without consent, and prevents unauthorized personal information from being collected, used or made public.

Information retrieval

Any person wishing to obtain information from a government department or agency should first contact the relevant office and see if the information is available there. If not, the Yukon Archives have the necessary forms to complete. They also have a directory to search for information about Yukon government departments and the kind of records they keep.

There is a thirty day deadline following a request for information unless the time limit is extended by the archivist.

Where the Information and Privacy Commissioner fits in

Individuals can request the Information and Privacy Commissioner review decisions made by a public body or resolve a complaint made under the Act.

Complaints

A person may request the Commissioner to investigate a complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with the Act.

Reviews

The goal of the Act is to make information more accessible to Yukoners, so most requests for information are granted. There may be times, however, when a department will have to turn down a request, or part of a request, for information. Any person who requests access to a record may ask the Information and Privacy Commissioner to review:

- a refusal to grant access to a record;
- a decision to separate or obliterate information from a records; or
- a decision about a time extension.

The Commissioner may also review:

- third party requests to review a decision by the public body to disclose information about that third part; or
- requests to have personal information corrected or annotated, that are not granted by the public body.

Requests for review must be submitted to the Commissioner, in writing, within thirty days of being notified of the decision to be reviewed. If the matter cannot be settled through mediation, the Commissioner must conduct an inquiry. After completing a review, the Commissioner must prepare a report which sets out his findings, recommendations and reasons for those findings and recommendations. The public body must decide whether to follow the recommendations of the Commissioner and give written notice of its decision to the parties involved.

Appeals

Appeals may be made to the Supreme Court by:

- applicants when a public body does not follow the Commissioner's recommendations;
- applicants unhappy with the determinations of the Commissioner; or
- third parties when decisions are made to release information about them.

Overview

Reviews occur as a result of a written request. The Commissioner can also receive complaints about the *Access to Information and Protection of Privacy Act* concerning the administration of the Act and can conduct investigations into these complaints.

The following identify issues that have been resolved in the first six months of operation. During this period the fact that only one case proceeded to inquiry level reflects the skill of the Assistant to the Commissioner in investigating and mediating disputes.

Public bodies

Department of Justice and Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board

A person who was a personal representative of an individual requested a review for access to information which had been partially granted and partially denied by two public bodies under Sections 15(1), 20(1)(b) and 25(2) of the *Access to Information and Protection of Privacy Act.*

The Commissioner authorized mediation which was successful. It was determined that the applicant was trying to access two very specific records in both public bodies' files. Upon review it was found that these records did not exist. Both public bodies agreed that the non-existence of those specific records could be confirmed. In addition, a reproduction of a record that had been provided earlier but was not clear was reproduced in better quality and given to the applicant by the public body.

Yukon Workers' Compensation Health And Safety Board

A person requested a review for access to information which was refused by the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board. One of the refused records included components of an investigation as well as a legal opinion. It was refused under Section 18(a) of the *Access to Information and Protection of Privacy Act.* The other records were from a quasi-judicial body and were refused under Section 2(1)(b) of the *Access to Information and Protection of Privacy Act.*

The Commissioner authorized mediation which was successful. The public body agreed that not all of the correspondence could be refused under Section 18(a) and released the parts of that record that were not exempt. The public body also agreed to release all internal and external correspondence by the quasi-judicial body.

Department of Education

A person who was considered for employment, but not hired, complained that the Department of Education collected, used, or disclosed personal information in a manner contrary to the *Access to Information and Protection of Privacy Act.*

Although all the conduct in question was made prior to the proclamation of the Act, the parties agreed to the Information and Privacy Commissioner conducting a hearing. The inquiry found evidence to support the complaint. The Department of Education's decision not to hire the person was based on unsubstantiated evidence. This administrative action disadvantaged the complainant who never had the opportunity to refute the allegation.

As the legislation is not retroactive, the Commissioner was limited to making suggestions rather than recommendations. As a result of the suggestions the public body agreed that policy would be developed to address areas of the hiring process dealing with unsubstantiated or confidential information, and those which would ensure necessary sign-offs are specified and carried out.

STATISTICAL TABLES

TABLE 1 – CASES OPENED

July 1, 1996 - December 31, 1996

Type of Case	Relevant Section of Statute	Number of Cases
Review of complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with this Act.	48(3)	2
Request for a review on a refusal by the public body or the archivist to grant access to the record.	48(1)(a)	3
TOTAL		5

TABLE 2 – NUMBER OF COMPLAINTS AGAINST A PUBLIC BODY

July 1, 1996 - December 31, 1996

Public Body	Number of Complaints
Department of Education	2
Department of Justice	1
Workers' Compensation Board	2

TABLE 3 – MEANS OF SETTLEMENT

July 1, 1996 - December 31, 1996

Settlement Type	Number
Mediation	3
Inquiry	1
Not settled / carried over	1

STATISTICAL TABLES

TABLE 1 – CASES OPENED

July 1, 1996 - December 31, 1996

Type of Case	Relevant Section of Statute	Number of Cases
Review of complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with this Act.	48(3)	2
Request for a review on a refusal by the public body or the archivist to grant access to the record.	48(1)(a)	3
TOTAL		5

TABLE 2 – NUMBER OF COMPLAINTS AGAINST A PUBLIC BODY

July 1, 1996 - December 31, 1996

Public Body	Number of Complaints
Department of Education	2
Department of Justice	1
Workers' Compensation Board	2

TABLE 3 – MEANS OF SETTLEMENT

July 1, 1996 - December 31, 1996

Settlement Type	Number
Mediation	3
Inquiry	1
Not settled / carried over	1

Bureau de l'Ombudsman

PREMIER RAPPORT ANNUEL

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Ombudsman et
Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

ou

C.P. 31300
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5P7

Bureaux situés au :

211, rue Main
Bureau 200
Whitehorse (Yukon)

Téléphone : (403) 667-8468
Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)
Télécopieur : (403) 667-8469
Indicatif régional à compter du
1er octobre 1997 : (867)

Courriel : ombudsman@yukon.net

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY

Office of the Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman
Premier rapport annuel
Pour la période allant du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996
Ombudsman du territoire du Yukon

Avril 1997

Président de l'Assemblée législative
Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

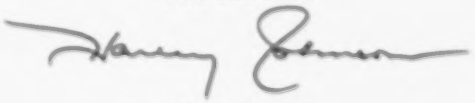
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Premier rapport annuel de l'Ombudsman du Yukon/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'Ombudsman/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

L'Ombudsman,



Harley Johnson

de l'Ombudsman/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Après de nombreuses discussions au cours des dernières années entourant le besoin d'un ombudsman, le projet de création d'un poste d'enquêteur indépendant chargé d'étudier les actes administratifs du gouvernement du Yukon est devenu réalité le 1er juillet 1996. Les Assemblées législatives du Yukon et de l'Alberta ont conclu une entente qui m'a permis, en tant qu'Ombudsman de l'Alberta, d'être nommé à titre de premier Ombudsman du Yukon.

Bien qu'on ait déjà consacré passablement de temps à expliquer le rôle de l'Ombudsman dans le cadre de rencontres avec le public, les organismes publics et les clubs philanthropiques, les députés territoriaux et les médias, il faudra soutenir ces efforts.

Tout d'abord, l'Ombudsman est chargé de faire enquête sur les plaintes que portent les gens au sujet des pratiques administratives du gouvernement du Yukon. Étant donné que l'Ombudsman relève directement de l'Assemblée législative et non d'un ministère, d'un ministre ou du Conseil des ministres, ses enquêtes sont indépendantes du gouvernement. Cette indépendance est un des principes fondamentaux des activités d'un ombudsman. Non seulement cette indépendance doit-elle être réelle, mais il faut également que le public la perçoive comme telle. L'Ombudsman ne défend les droits de personne, mais il étudie de manière impartiale les preuves dont les administrateurs se sont servis pour prendre leur décision, lesquelles ont un effet sur les rapports entre la population et les ministères, les organismes, les commissions et les conseils du gouvernement. S'il relève une erreur dans les activités administratives, l'Ombudsman présente des recommandations qui, à son avis, constituent une solution adéquate au problème engendré par cette erreur. S'il ne relève aucune erreur, il assure le plaignant que les actes des administrateurs ont été passés en revue et que, bien que la solution ne plaise guère au plaignant, ce dernier a été traité de manière équitable, conformément à la loi.

Certaines restrictions s'appliquent à ce sur quoi l'Ombudsman peut faire enquête. Par exemple, les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, les avocats agissant au nom du gouvernement (en tant que conseillers législatifs), et les différends entre deux particuliers ou d'autres paliers de gouvernement échappent à l'autorité de l'Ombudsman. De plus, l'Ombudsman ne peut se pencher sur une question tant que tout processus appel n'a pas été épuisé.

En plus des ministères, des organismes, des commissions et des conseils (gouvernement du Yukon), les écoles publiques, le Collège du Yukon, les hôpitaux et les associations professionnelles sont assujettis à la *Loi sur l'ombudsman*.

De plus, je suis d'avis que la *Loi sur l'ombudsman* du Yukon comporte un élément très positif : les administrations municipales et des Premières nations peuvent demander à l'Ombudsman de faire enquête sur une question, à condition que ces administrations défraient l'Ombudsman. Rares sont les lois aussi souples que celle-ci.

L'Ombudsman doit également agir à titre de Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Le rôle du Commissaire est de surveiller l'administration de la *Loi* et de faire enquête, sur demande d'un particulier, pour déterminer si les demandes d'information ont été bien traitées ou si les renseignements contenus dans les dossiers du gouvernement du Yukon ont été recueillis, utilisés ou divulgués de manière adéquate, et ce tout en gardant à l'esprit le principe de protection des renseignements «personnels».

Dans un cas comme dans l'autre, si quelqu'un a une question, je l'encourage à me téléphoner ou à me rendre visite à mon bureau pour en discuter.

Durant la phase de lancement du Yukon, un concours a eu lieu en vue de combler le poste d'assistant et d'enquêteur, au terme de quoi Catherine Buckler a obtenu le poste. Mme Buckler a agi auparavant comme directrice générale de l'Aide juridique. Le Bureau a eu la chance de pouvoir choisir parmi un groupe de candidats chevronnés. Randi Mulder a obtenu le poste à temps partiel de secrétaire-réceptionniste.

Loi sur l'ombudsman

Chapitre 17, LY 1995

2. Le Commissaire en conseil exécutif, sur recommandation faite par l'Assemblée législative et appuyée par au moins deux tiers des députés, nomme, à titre d'officier de l'Assemblée législative, un ombudsman pour exercer les pouvoirs et fonctions que prévoit la présente loi.

31.(1) L'ombudsman fait rapport annuellement au président de l'Assemblée législative qui fait déposer le rapport devant l'Assemblée dans les plus brefs délais.

TABLE DES MATIÈRES

Bureau de l'Ombudsman 1

Historique

L'Ombudsman du Yukon

Quel est le rôle de l'Ombudsman et du Bureau de l'Ombudsman?

Ce qu'un Ombudsman peut faire et ce sur quoi il peut faire enquête

Qui peut porter plainte?

Transparence au gouvernement 2

Équité administrative 2

Résumés d'enquête 3

Aperçu

Entités

Barreau du Yukon

Richesses renouvelables

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon

Tableaux statistiques 4

Tableau 1 Plaintes

Tableau 2 Enquêtes

Tableau 3 Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête

Il s'agit du premier rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman. Il couvre le semestre allant du 1er juillet au 31 décembre 1996. Le but du rapport est d'expliquer l'historique et le rôle de l'Ombudsman, d'expliquer brièvement les principes et les pratiques d'ouverture et d'équité du gouvernement, et de résumer certains cas sur lesquels l'Ombudsman a fait enquête et pour lesquels il présente des recommandations.

Historique

Depuis que les gouvernements existent, on n'a cessé de soulever la question de la garantie du traitement équitable et juste des citoyens, en vertu de la loi. Bien qu'on ait utilisé diverses protections au fil des ans, cette fonction a surtout été confiée à l'Ombudsman. Ce concept de traitement des griefs, de nature ni politique, ni juridique, a été développé en Suède. Le premier ombudsman (ce qui en suédois veut dire «porte-parole») a été nommé par le parlement de Suède en 1809.

Au sein du Commonwealth, c'est la Nouvelle-Zélande qui a été le premier pays à créer un poste d'ombudsman, en 1962. Le Canada a été le quatrième pays du Commonwealth (après la Nouvelle-Zélande, la Guyane et le Royaume Uni) et le premier pays nord-américain à établir un poste d'ombudsman. C'est en Alberta qu'on a adopté la première loi en 1967, une loi inspirée de celle de la Nouvelle-Zélande. Actuellement, seuls l'Île-du-Prince-Édouard et les Territoires du Nord-Ouest n'ont jamais eu d'ombudsman.

L'Ombudsman du Yukon

Le gouvernement du Yukon songeait à créer un poste Ombudsman depuis le début des années 1970. Ce projet s'est réalisé lors de l'adoption de la *Loi sur l'ombudsman* du Yukon, le 1er juillet 1996. L'ombudsman de l'Alberta, Harley Johnson, supervise les enquêtes jusqu'au 31 mars 1997, après quoi un ombudsman yukonnais entrera en fonction. Ce dernier est nommé par le Conseil des ministres, suite à la recommandation de l'Assemblée législative, pour un mandat renouvelable de cinq ans.

En plus de recevoir les plaintes et de faire enquête, le Bureau doit également faire la promotion du rôle de l'Ombudsman au cours de la première année. Voici plus de détails sur le rôle de l'Ombudsman de même que les principes de transparence au gouvernement et d'équité administrative dont l'Ombudsman fait la promotion.

Quel est le rôle de l'Ombudsman et du Bureau de l'Ombudsman?

Le Bureau de l'Ombudsman ne se contente pas d'écouter les plaintes portées à l'endroit du gouvernement. C'est également là où l'on peut trouver des solutions et des explications, où l'on fait enquête et où l'on prépare des recommandations.

L'Ombudsman est :

- un solutionneur indépendant;
- un enquêteur impartial agissant pour ceux qui croient avoir été traités de manière injuste par le gouvernement territorial ou un organisme gouvernemental;
- indépendant du gouvernement;
- un officier de l'Assemblée législative.

L'Ombudsman n'est pas :

- un défenseur des droits des plaignants;
- un défenseur des actions du gouvernement;
- un fonctionnaire.

Ce que l'Ombudsman peut faire et ce sur quoi il peut faire enquête

L'Ombudsman peut :

- vous indiquer la marche à suivre avec un organisme public;
- vous orienter vers une solution possible;
- obtenir de l'information considérée comme étant inaccessible, grâce aux pouvoirs qui lui sont conférés par la *Loi*;
- recommander, et non ordonner, au gouvernement de remédier à la situation.

L'Ombudsman ne peut agir que si la plainte touche un domaine assujetti à la *Loi*. Les entités assujettis à la *Loi sur l'ombudsman* sont :

- les ministères du gouvernement du Yukon;
- les sociétés de la Couronne, les entités et les conseils indépendants;
- les écoles publiques et le Collège du Yukon;

- les hôpitaux et les organismes de la santé, locaux et régionaux;
- les organismes de direction des associations professionnelles;
- les municipalités et les administrations des Premières nations, à leur demande.

L'Ombudsman ne peut pas faire enquête :

- sur les plaintes portant sur les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, et les avocats agissant au nom du gouvernement;
- sur les différends entre particuliers;
- sur les plaintes à l'endroit du gouvernement fédéral;
- sur les plaintes entourant les actes posés avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman.*

Qui peut porter plainte?

Les particuliers ou les groupes qui croient avoir été traités injustement, et ce après avoir épuisé tous les processus d'appel.

TRANSPARENCE AU GOUVERNEMENT

La «transparence» au gouvernement est un principe selon lequel les ministères et les organismes agissent de manière ouverte, responsable et respectueuse face aux attentes et aux droits des citoyens. Le Bureau de l'Ombudsman encourage les organismes publics à réviser leurs politiques et leurs procédures pour s'assurer qu'ils souscrivent au principe de transparence.

Font preuve de transparence les ministères et les organismes qui :

1. facilitent l'accès du public aux renseignements et aux services;
2. font tout pour offrir rapidement des renseignements exacts et faciles à comprendre;
3. expliquent clairement aux citoyens les décisions qui les touchent;
4. permettent aux citoyens insatisfaits d'une décision de faire réviser cette décision par des instances supérieures ou par d'autres autorités;
5. consultent les citoyens sur leurs attentes et leur niveau de satisfaction avant d'établir des normes;
6. travaillent en collaboration avec la population pour la mise en œuvre de changements;
7. n'invoquent aucune fausse raison pour justifier un refus ni leur inaction;
8. ne tentent pas de faire des promesses qu'ils ne peuvent tenir;
9. disent ce qu'ils vont faire et font ce qu'ils ont dit;
10. ne cachent rien en ce qui a trait à leurs agissements et leurs oublis.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Le rôle premier du Bureau de l'Ombudsman est de recevoir les plaintes des particuliers et des groupes à l'endroit du gouvernement et de faire enquête sur les cas d'iniquité administrative. Les normes d'équité administrative servent à évaluer les décisions, les actes et les omissions des organismes gouvernementaux. Ces normes servent de guide lors des enquêtes et quand vient le temps de tirer des conclusions et de faire des recommandations.

Le concept d'équité administrative repose sur la reconnaissance de la «justice naturelle» ou de «l'équité de la procédure» élaborée par les tribunaux et visant à assurer que les décisions des entités administratives soient prises de manière équitable.

On considère que les principes «absolus» suivants constituent la protection procédurale sur laquelle les personnes touchées par les décisions des gouvernements peuvent se fier :

- Le droit de se faire entendre;
- Le droit à un avis adéquat;
- Le droit de divulgation;

- Le droit de répliquer à une preuve contradictoire et de corriger un énoncé portant préjudice;
- Le droit aux services d'un solutionneur objectif;
- Le droit de connaître les motifs d'une décision.

Les organismes administratifs intéressés à établir et à promouvoir un climat d'équité peuvent recourir aux principes de la justice naturelle. Le Bureau de l'Ombudsman encourage les organismes administratifs à prendre leurs responsabilités dans l'application des principes de la justice naturelle et de développer une norme de procédure uniforme et claire.

RÉSUMÉS D'ENQUÊTE

Aperçu

Il est possible d'obtenir une enquête :

1. en présentant une plainte orale;
2. en présentant une plainte écrite;
3. à la suite d'un renvoi de la part de l'Assemblée législative ou de n'importe quel comité de l'Assemblée législative.

Dans un certain nombre de provinces, l'Ombudsman peut faire enquête de sa propre initiative, d'office. Toutefois, la *Loi sur l'ombudsman* ne permet pas à l'Ombudsman du Yukon de le faire.

L'Ombudsman du Yukon peut également entreprendre une enquête à la demande d'une municipalité ou d'une administration d'une Première nation, une fois que le recouvrement des coûts est garanti.

Au cours des six premiers mois d'activité, lès cas suivants ont été réglés. À la fin de l'année civile, onze dossiers étaient encore actifs, et on travaillait à les résoudre.

Entités

Barreau du Yukon

Une personne qui avait logé une plainte auprès du groupe de révision du Comité de discipline du Barreau du Yukon s'est plainte du fait qu'on n'avait toujours pas pris de décision à la suite d'une audience qui avait eu lieu trois mois auparavant.

On a entamé une enquête sur le retard. Les autorités ont corrigé l'erreur en présentant leur décision par écrit au demandeur un mois après l'ouverture de l'enquête.

Ministère des Richesses renouvelables

Une personne a postulé un emploi auprès du ministère des Richesses renouvelables, et elle s'est plainte de ne pas avoir pu savoir auprès d'un agent du personnel du ministère pourquoi elle n'avait pas été présélectionnée.

On a commencé à faire enquête, mais on a fermé le dossier après que le ministère a corrigé son erreur en répondant à la demande, fournissant les motifs précis de sa décision.

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon

Une personne ayant écrit à une autre personne de la Commission de la santé et de la sécurité au travail n'avait pas reçu de réponse à sa lettre.

On a commencé à faire enquête. La Commission a découvert que l'employé avait écrit une réponse, mais que cette dernière n'avait pas été envoyée. L'erreur a été corrigée immédiatement, et le dossier a été fermé.

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 – PLAINTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Entité	Total des plaintes	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête*
Ministères			
Services aux agglomérations et Transport	10	1	9
Éducation	4	-	4
Finance	1	-	1
Services gouvernementaux	2	-	2
Santé et Affaires sociales	17	5	12
Justice	7	1	6
Centre correctionnel de Whitehorse	10	4	6
Commission de la fonction publique	5	1	4
Richesses renouvelables	6	2	4
Tourisme	3	-	3
TOTAL : Ministères	65	14	51
Conseils, commissions, etc.			
Société d'habitation du Yukon	2	-	2
Commission des droits de la personne du Yukon	2	-	2
Société d'aide juridique du Yukon	1	-	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	19	6	13
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	24	6	18
Associations professionnelles et Collège			
Barreau du Yukon	1	1	-
Conseil médical du Yukon	1	-	1
Collège du Yukon	1	-	1
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	3	1	2
TOTAL COMBINÉ	92	21	71

* Les raisons pour lesquelles les plaintes n'ont pas fait l'objet d'une enquête sont énumérées au Tableau 3.

TABLEAU 2 – ENQUÊTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Entité	Enquêtes au total	Enquêtes abandonnées	Situation corrigée sur réception de l'avis	Enquête poursuivie
Ministère				
Services aux agglomérations et transport	1	-	-	1
Éducation	-	-	-	-
Finances	-	-	-	-
Services gouvernementaux	-	-	-	-
Santé et Affaires sociales	5	2	-	3
Justice	1	1	-	-
Centre correctionnel de Whitehorse	4	1	-	3
Commission de la fonction publique	1	1	-	-
Richesses renouvelables	2	-	1	1
Tourisme	-	-	-	-
TOTAL : Ministères	14	5	1	8
Conseils, commissions, etc.				
Société d'habitation du Yukon	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Yukon	-	-	-	-
Société d'aide juridique du Yukon	-	-	-	-
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	6	2	1	3
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	6	2	1	3
Associations professionnelles et Collège				
Barreau du Yukon	1	-	1	-
Conseil médical du Yukon	-	-	-	-
Collège du Yukon	-	-	-	-
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	1	0	1	0
TOTAL COMBINÉ	**21**	**7**	**3**	**11**

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 – PLAINTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Entité	Total des plaintes	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête*
Ministères			
Services aux agglomérations et Transport	10	1	9
Éducation	4	-	4
Finance	1	-	1
Services gouvernementaux	2	-	2
Santé et Affaires sociales	17	5	12
Justice	7	1	6
Centre correctionnel de Whitehorse	10	4	6
Commission de la fonction publique	5	1	4
Richesses renouvelables	6	2	4
Tourisme	3	-	3
TOTAL : Ministères	**65**	**14**	**51**
Conseils, commissions, etc.			
Société d'habitation du Yukon	2	-	2
Commission des droits de la personne du Yukon	2	-	2
Société d'aide juridique du Yukon	1	-	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	19	6	13
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	**24**	**6**	**18**
Associations professionnelles et Collège			
Barreau du Yukon	1	1	-
Conseil médical du Yukon	1	-	1
Collège du Yukon	1	-	1
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	**3**	**1**	**2**
TOTAL COMBINÉ	**92**	**21**	**71**

* Les raisons pour lesquelles les plaintes n'ont pas fait l'objet d'une enquête sont énumérées au Tableau 3.

TABLEAU 2 – ENQUÊTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Entité	Enquêtes au total	Enquêtes abandonnées	Situation corrigée sur réception de l'avis	Enquête poursuivie
Ministère				
Services aux agglomérations et transport	1	-	-	1
Éducation	-	-	-	-
Finances	-	-	-	-
Services gouvernementaux	-	-	-	-
Santé et Affaires sociales	5	2	-	3
Justice	1	1	-	-
Centre correctionnel de Whitehorse	4	1	-	3
Commission de la fonction publique	1	1	-	-
Richesses renouvelables	2	-	1	1
Tourisme	-	-	-	-
TOTAL : Ministères	**14**	**5**	**1**	**8**
Conseils, commissions, etc.				
Société d'habitation du Yukon	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Yukon	-	-	-	-
Société d'aide juridique du Yukon	-	-	-	-
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	6	2	1	3
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	**6**	**2**	**1**	**3**
Associations professionnelles et Collège				
Barreau du Yukon	1	-	1	-
Conseil médical du Yukon	-	-	-	-
Collège du Yukon	-	-	-	-
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	**1**	**0**	**1**	**0**
TOTAL COMBINÉ	**21**	**7**	**3**	**11**

TABLEAU 3 – PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Du 1er juillet 1996 au *31 décembre 1996*

Entité	Total	* Motifs						
		A	B	C	D	E	F	G
Ministère								
Services aux agglomérations et Transport	9	-	7	-	-	-	1	1
Éducation	4	-	2	-	-	-	2	-
Finances	1	-	-	-	1	-	-	-
Services gouvernementaux	2	-	2	-	-	-	-	-
Santé et Affaires sociales	12	-	11	-	-	-	1	-
Justice	6	-	5	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Whitehorse	6	-	3	1	-	2	-	-
Commission de la fonction publique	4	-	1	1	-	-	-	2
Richesses renouvelables	4	-	4	-	-	-	-	-
Tourisme	3	-	2	-	-	-	1	-
TOTAL : Ministères	**51**	**0**	**37**	**3**	**1**	**2**	**5**	**3**
Conseils, commissions, etc.								
Société d'habitation du Yukon	2	-	2	-	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Yukon	2	-	1	-	1	-	-	-
Société d'aide juridique du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	13	-	6	1	3	-	2	1
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	**18**	**0**	**10**	**1**	**4**	**0**	**2**	**1**
Associations professionnelles et Collège								
Barreau du Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Conseil médical du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
Collège du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL COMBINÉ	**71**	**0**	**49**	**4**	**5**	**2**	**7**	**4**

*** Motifs**

A Renseignements supplémentaires requis
B Renvoyée à un autre processus ou en appel
C Résolue d'une autre manière
D Pas l'autorité de faire enquête
E Rejetée pour des motifs discrétionnaires
F Manque d'information
G Recommandation pas encore établie

TABLEAU 3 – PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Entité	Total	* Motifs						
		A	B	C	D	E	F	G
Ministère								
Services aux agglomérations et Transport	9	-	7	-	-	-	1	1
Éducation	4	-	2	-	-	-	2	-
Finances	1	-	-	-	1	-	-	-
Services gouvernementaux	2	-	2	-	-	-	-	-
Santé et Affaires sociales	12	-	11	-	-	-	1	-
Justice	6	-	5	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Whitehorse	6	-	3	1	-	2	-	-
Commission de la fonction publique	4	-	1	1	-	-	-	2
Richesses renouvelables	4	-	4	-	-	-	-	-
Tourisme	3	-	2	-	-	-	1	-
TOTAL : Ministères	51	0	37	3	1	2	5	1
Conseils, commissions, etc.								
Société d'habitation du Yukon	2	-	2	-	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Yukon	2	-	1	-	1	-	-	-
Société d'aide juridique du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	13	-	6	1	3	-	2	1
TOTAL : Conseils, commissions, etc.	18	0	10	1	4	0	2	1
Associations professionnelles et Collège								
Barreau du Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Conseil médical du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
Collège du Yukon	1	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL : Ass. professionnelles et Collège	2	0	2	0	0	0	0	0
TOTAL COMBINÉ	71	0	49	4	5	2	7	4

*** Motifs**

A Renseignements supplémentaires requis
B Renvoyée à un autre processus ou en appel
C Résolue d'une autre manière
D Pas l'autorité de faire enquête
E Rejetée pour des motifs discrétionnaires
F Manque d'information
G Recommandation pas encore établie

Commentaires

Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Chapitre 1, LY 1995

40.(1) L'ombudsman nommé sous le régime de la Loi sur l'ombudsman agit également à titre de commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

47.(1) Le commissaire fait rapport annuellement au président de l'Assemblée législative
a) des activités du commissariat;
b) des plaintes et des révisions qui découlent d'une décision, d'une action ou de l'omission d'agir du commissaire.

TABLE DES MATIÈRES

Le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels 7

Historique

Les droits à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au Yukon

Mandat 7

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* 8

Droits d'accès

Droit à la vie privée

Extraction de l'information

Place du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Plaintes

Révisions

Appels

Résumés d'enquêtes et de révisions 9

Aperçu

Organismes publics

Ministère de la Justice et Commission de la santé et de la sécurité au travail

Commission de la santé et de la sécurité au travail

Ministère de l'Éducation

Tableaux statistiques 10

Tableau 1 Types de dossiers ouverts

Tableau 2 Plaintes

Tableau 3 Méthodes de règlement

Il s'agit ici du premier rapport annuel du Commissaire. Ce rapport explique l'historique et le rôle du Commissaire et de son bureau, contient certains renseignements sur les principes et les pratiques établis dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* (ci-après appelée la *Loi*), et fournit quelques exemples de cas sur lesquels le Commissaire a fait enquête et fait état des recommandations de ce dernier.

Historique

Les droits d'accès à l'information sont relativement nouveaux dans de nombreux pays. Dans la plupart des cas, ces droits donnent accès à l'information et garantissent la protection des renseignements personnels. De manière générale, on s'entend pour dire que c'est la Suède qui, depuis le plus longtemps, garantit l'accès aux dossiers du gouvernement. C'est durant les années 1960 et 1970 qu'ont commencé à paraître en Amérique du Nord les premières lois à cet effet. En effet, en 1966, les États-Unis adoptaient une loi sur l'accès à l'information, tandis que la loi sur la protection des renseignements personnels n'est apparue qu'en 1974.

Au Canada, les lois sur l'accès à l'information sont plus récentes et, dans bien des cas, elles sont encore en évolution. Le gouvernement fédéral s'est penché la première fois sur les droits d'accès à l'information au milieu des années 1970. Bien que la *Loi sur la protection de la vie privée* de 1974, la première reconnaissance législative du droit à la protection des renseignements personnels, ait marqué une étape importante, ce n'est qu'en 1983 que la *Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels*, deux lois ayant beaucoup plus de poids, ont été adoptées. Actuellement, toutes les provinces et tous les territoires ont une loi portant sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Les droits à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au Yukon

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, adoptée le 1er juillet 1996, vise tous les ministères, les organismes, les conseils, les commissions et les sociétés de la Couronne du Yukon. Nommé en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, l'Ombudsman est également Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Ce dernier, tout comme l'Ombudsman, est indépendant du gouvernement et relève de l'Assemblée législative.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* considère le gouvernement comme étant le dépositaire, et non le propriétaire, de l'information qu'il détient. Cette information appartient de plein droit au public. Le véritable propriétaire de l'information est celui visé par l'information. La *Loi* vise à équilibrer le droit du public de connaître l'information, et le droit de l'individu à conserver sa vie privée, selon le rapport entre l'information détenue par des organismes publics du Yukon.

MANDAT

L'article 42 de la *Loi* donne au Commissaire la responsabilité de vérifier l'administration de la *Loi*. Le Commissaire a également comme responsabilités :

1. l'information du public quant à la *Loi*;
2. la cueillette de commentaires et de plaintes venant du public concernant l'administration de la *Loi*;
3. la tenue d'enquêtes et la préparation de rapports sur les plaintes portant sur l'administration de la *Loi*;
4. la présentation de commentaires sur les répercussions des lois ou des organismes publics en place ou à venir sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels;
5. l'autorisation de la cueillette de renseignements personnels à partir de sources autres que l'individu visé par l'information.

Droits d'accès

La *Loi* garantit l'accès aux dossiers du gouvernement du Yukon, à quelques exceptions près. Les dossiers à la disposition du public sont les fichiers, les lettres, les ententes, les microformes et les dossiers informatiques portant sur tous les aspects des activités du gouvernement.

La *Loi* garantit également l'accès aux renseignements personnels portant sur soi, et elle donne aux individus concernés le droit de réclamer des corrections à cette information.

Certains dossiers sont protégés et leur contenu ne peut être divulgué. Il s'agit des renseignements personnels sur d'autres personnes, des renseignements qui pourraient entraîner un gain ou une perte monétaire pour une personne ou un organisme gouvernemental, des renseignements qui pourraient poser une menace à la sécurité publique, des renseignements qui pourraient nuire à l'application de la loi, et des dossiers du Conseil des ministres (durant au plus 15 ans).

Droit à la vie privée

L'article de la *Loi* portant sur la protection de la vie privée établit comment un organisme public peut recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels. La *Loi* interdit que d'autres individus voient les renseignements sans autorisation préalable, et elle interdit la cueillette, l'usage et la divulgation de renseignements personnels sans autorisation.

Extraction de l'information

Toute personne souhaitant obtenir de l'information d'un ministère ou d'un organisme doit d'abord s'adresser au bureau en question et demander s'il est possible d'obtenir les renseignements sur place. Si ce n'est pas le cas, il est possible de remplir une demande aux Archives du Yukon. On trouve également aux Archives un répertoire contenant de l'information sur les ministères du Yukon et le type de dossiers que chacun conserve.

À la suite d'une demande, les Archives disposent de trente jours pour extraire l'information, à moins que l'archiviste ne prolonge ce délai.

Place du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

N'importe qui peut demander au Commissaire de réviser une décision prise par un organisme public ou de traiter une plainte présentée en vertu de la *Loi*.

Plaintes

N'importe qui peut demander au Commissaire de traiter une plainte à l'effet qu'un organisme public a recueilli, utilisé ou divulgué de l'information de manière contraire à la *Loi*.

Révisions

Le but de la *Loi* est de rendre l'information accessible aux Yukonnais; la plupart des demandes d'accès à l'information sont acceptées. Toutefois, il arrive qu'un ministère doive refuser une demande d'information, en tout ou en partie. Quiconque présente une demande d'accès à l'information peut demander au Commissaire de réviser :

- tout refus d'acquiescer à une demande;
- une décision visant à séparer ou à dissimuler une partie de l'information contenue dans un dossier;
- une décision voulant que le délai soit prolongé.

Le Commissaire peut également réviser :

- la demande d'un tiers de réviser une décision prise par un organisme public de divulguer de l'information au sujet de ce tiers;
- le refus de la part d'un organisme public de corriger ou d'annoter certains renseignements.

Il faut présenter par écrit les demandes de révision au Commissaire dans les trente jours suivant l'avis de la décision. Si les efforts de médiation achoppent, le Commissaire doit faire enquête. Après la révision, le Commissaire doit préparer un rapport contenant ses conclusions, ses recommandations et leurs motifs. L'organisme public doit décider de se plier ou non aux recommandations du Commissaire et présenter par écrit sa décision aux parties concernées.

Appels

La Cour suprême reçoit les appels interjetés par :

- les demandeurs lorsqu'un organisme public ne suit pas les recommandations du Commissaire;
- les demandeurs qui ne sont pas satisfaits des conclusions du Commissaire;
- les tiers lorsqu'on décide de divulguer des renseignements qui les concernent.

RÉSUMÉS D'ENQUÊTES ET DE RÉVISIONS

Aperçu

Le Commissaire procède à une révision à la suite d'une demande écrite. Il peut également recevoir les plaintes concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, et peut faire enquête sur ces plaintes.

Voici une liste des problèmes résolus au cours des six premiers mois d'activités du Commissaire. Le fait que seul un cas ait fait l'objet d'une enquête montre à quel point l'assistante du Commissaire a su faire ses recherches et tenir lieu de médiatrice en cas de différends.

Organismes publics

Ministère de la Justice et Commission de la santé et de la sécurité au travail

Le mandataire d'une autre personne a demandé qu'on révise une demande d'accès à l'information à laquelle deux organismes publics avaient répondu seulement en partie en vertu des paragraphes 15(1) et 25(2) et de l'alinéa 20(1)(b) de la *Loi*.

Le Commissaire a autorisé une médiation, qui a été couronnée de succès. On a découvert que le demandeur voulait avoir accès à deux dossiers bien précis gérés par les deux organismes publics. La révision a permis de constater que ces dossiers n'existaient pas. Les deux organismes publics se sont entendus pour dire qu'il était possible de vérifier que ces dossiers n'existaient pas. De plus, on avait fourni auparavant au demandeur une copie manquant de clarté. L'organisme public lui en a remis une autre copie, cette fois plus claire et de meilleure qualité.

Commission de la santé et de la sécurité au travail

Quelqu'un a demandé de faire réviser une demande d'accès à l'information que la Commission de la santé et de la sécurité au travail lui avait refusée.

Un des dossiers auquel on refusait l'accès contenait des éléments d'enquête de même qu'un avis juridique. La demande a été rejetée en vertu du paragraphe 18(a) de la *Loi*. Les autres dossiers provenaient d'un organisme para-juridique, et on a rejeté la demande d'accès en vertu de l'alinéa 2(1)(b) de la *Loi*.

Le Commissaire a autorisé une médiation, qui a été couronnée de succès. L'organisme public a reconnu qu'il ne pouvait refuser l'accès à toute la correspondance contenue au dossier en vertu du paragraphe 18(a), et il a divulgué une partie du dossier. L'organisme public a également accepté de divulguer la correspondance interne et externe de l'organisme para-juridique.

Ministère de l'Éducation

Une personne qui avait posé sa candidature à un poste, sans succès, s'est plainte en disant que le ministère de l'Éducation avait recueilli, utilisé et divulgué des renseignements personnels d'une manière contraire à la *Loi*.

Bien que les événements aient eu lieu avant l'entrée en vigueur de la *Loi*, les parties ont permis au Commissaire de tenir une audience, laquelle a permis de révéler des preuves à l'appui de la plainte. Le ministère de l'Éducation avait décidé de ne pas embaucher la personne à partir de renseignements non fondés. Cette action administrative avait porté préjudice au demandeur, étant donné qu'il n'avait pas eu l'occasion de réfuter les allégations.

Étant donné que la portée de la *Loi* n'est pas rétroactive, le Commissaire n'a pu que faire des suggestions et non des recommandations. L'organisme public a indiqué qu'il allait élaborer une politique sur le processus d'embauche et portant sur les renseignements non fondés ou confidentiels; cette politique permettra d'établir et de suivre les autorisations nécessaires.

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 – TYPES DE DOSSIERS OUVERTS

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Types de cas	Partie de la *Loi*	Nombre de cas
Révision d'une plainte à l'effet qu'un organisme public n'avait pas recueille, utilisé ou divulgué les renseignements conformément à la *Loi*	48(3)	2
Demande de révision d'un refus de la part de l'organisme public ou de l'archiviste d'accorder l'accès au dossier.	48(1)(a)	3
Nombre total de cas		**5**

TABLEAU 2 – PLAINTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Organisme public	Nombre de plaintes
Ministère de l'Éducation	2
Ministère de la Justice	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail	2

TABLEAU 3 – MÉTHODES DE RÈGLEMENT

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Méthode de règlement	Nombre
Médiation	3
Enquête	1
Cas pas encore réglé ou reporté	1

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 – TYPES DE DOSSIERS OUVERTS

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Types de cas	Partie de la *Loi*	Nombre de cas
Révision d'une plainte à l'effet qu'un organisme public n'avait pas recueille, utilisé ou divulgué les renseignements conformément à la *Loi*	48(3)	2
Demande de révision d'un refus de la part de l'organisme public ou de l'archiviste d'accorder l'accès au dossier.	48(1)(a)	3
Nombre total de cas		5

TABLEAU 2 – PLAINTES

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Organisme public	Nombre de plaintes
Ministère de l'Éducation	2
Ministère de la Justice	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail	2

TABLEAU 3 – MÉTHODES DE RÈGLEMENT

Du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1996

Méthode de règlement	Nombre
Médiation	3
Enquête	1
Cas pas encore réglé ou reporté	1